



## EXPEDIENTE No. SCPM-IGT-IR-005-2020

### SUPERINTENDENCIA DE CONTROL DEL PODER DE MERCADO. INTENDENCIA REGIONAL.

Guayaquil, 6 de noviembre de 2020, a las 10:00. Darío Vidal Clavijo Ponce, actúo en mi calidad de Intendente Regional de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado (SCPM), designado mediante acción de personal No. SCPM-INAF-DNATH-2020-315-A que rige desde el 15 de octubre de 2020. Previo a pronunciarme sobre cuanto corresponda, AGRÉGUESE al expediente las explicaciones y sus anexos presentados por Mercadolibre Ecuador Cía. Ltda., el 29 de octubre de 2020, ingresadas con número de trámite 175084.

### VISTOS

La denuncia y sus anexos presentados por el señor Xavier Guerrero Vergara, el 2 de octubre de 2020, y su escrito aclarándola y completándola, de 8 de octubre de 2020 (en lo sucesivo, conjuntamente la “Denuncia”);

Las explicaciones y sus anexos presentados por Mercadolibre Ecuador Cía. Ltda. (en lo sucesivo, “Mercado Libre”), el 29 de octubre de 2020; y,

Las normas pertinentes establecidas en la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado (LORCPM), su Reglamento de Aplicación (RLORCPM), el Instructivo de Gestión Procesal Administrativa de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado<sup>1</sup> (en lo sucesivo, “IGPA”), y demás normativa aplicable.

### CONSIDERANDO

#### Antecedentes del procedimiento

1. El 2 de octubre de 2020, el Sr. Guerrero Vergara interpuso denuncia en contra de Mercado Libre por considerarse “víctima del abuso y mal servicio al cliente” de este<sup>2</sup>.
2. En providencia de 6 de octubre de 2020, el Intendente Regional ordena al Sr. Guerrero Vergara completar y aclarar su denuncia por no reunir los requisitos establecidos en el artículo 54, letras c) y f), de la LORCPM, conforme se señaló en la referida actuación.
3. El 8 de octubre de 2020, el Sr. Guerrero Vergara presentó escrito por el cual completó y aclaró su denuncia en los términos señalados en providencia de 6 de octubre. En razón de ello, en providencia de 13 de octubre de 2020, el Intendente Regional calificó la denuncia y la admitió a trámite. Consecuentemente, ordenó que se corra traslado a Mercado Libre con el texto de la misma.

<sup>1</sup> Resolución No. SCPM-DS-012-2017, de 16 de marzo, y sus reformas por Resoluciones No. SCPM-DS-2019-64, de 3 de diciembre; SCPM-DS-2020-18, de 20 de abril; SCPM-DS-2020-20, de 4 de mayo; y SCPM-DS-2020-026, de 3 de julio.

<sup>2</sup> Denuncia, p. 1.



4. El 29 de octubre de 2020, Mercado Libre presentó sus explicaciones, en las cuales aduce que “no ha infringido ninguna de las disposiciones de la [LORCPM], ni ha cometido ninguna conducta que se pueda considerar como práctica desleal, o que haya generado algún tipo de afectación al mercado ecuatoriano”<sup>3</sup>.

### Competencia

5. De conformidad con el artículo 38, numeral 2; artículo 48 y artículo 56 de la LORCPM, y artículo 10, sección 2.1.1, del Estatuto de Gestión Organizacional por Procesos de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado<sup>4</sup>; la SCPM, por medio de esta Intendencia Regional, es competente para pronunciarse sobre la pertinencia de iniciar la investigación en el presente caso.

### Fundamentos de hecho y de derecho

6. El Sr. Guerrero Vergara se dedica a la comercialización de productos de oficina, computación, entre otros. Para hacerlo, entre otros medios, utiliza la plataforma digital de comercio electrónico de Mercado Libre para la compra y venta de sus productos a través de internet.

7. En agosto de 2020, el Sr. Guerrero Vergara contrató, a través de la plataforma, el servicio de “Campaña Publicitaria” ofrecido por Mercado Libre. Este servicio consiste en campañas de anuncios publicitarios auto-gestionados por los usuarios de Mercado Libre, mediante el cual cada usuario puede aumentar la visibilidad de sus publicaciones en la plataforma y, de ese modo, lograr mayores visitas a sus publicaciones y potenciales ventas<sup>5</sup>. Dicho servicio contaba con un periodo gratuito de 7 días, luego de los cuales el servicio se cobra por día.

8. En la Denuncia, el Sr. Guerrero Vergara afirma que contrató el servicio “Campaña Publicitaria” y que, luego de vencido el periodo gratuito, al siguiente día le fue cobrado el valor de USD 50,00 no consentido por él. Sin embargo, por errores técnicos en la plataforma, desde su usuario no le era posible desactivar el servicio a fin de discontinuar el cobro de valores diarios. Dicho error técnico fue comunicado a Mercado Libre el 13 de agosto de 2020 –según los documentos de prueba anexados a la Denuncia– y solucionado el 29 de agosto de 2020. Por el supuesto uso del servicio en ese periodo, al Sr. Guerrero Vergara le fue cobrado el valor de USD 841,12.

9. A entender del denunciante, lo sucedido constituye un cobro abusivo y desleal a través de engaños, valiéndose de su preeminente posición en el mercado al ser Mercado Libre la “única plataforma en Ecuador que brinda un servicio seguro de ventas en línea”<sup>6</sup>. En consecuencia, Mercado Libre habría infringido el artículo 26 de la LORCPM, relativo a la prohibición general de los actos desleales. Por ello, en su Denuncia, el Sr. Guerrero Vergara exige la devolución de su dinero.

<sup>3</sup> Explicaciones de Mercado Libre, p. 5.

<sup>4</sup> Resolución SCPM-DS-2019-62, de 25 de noviembre.

<sup>5</sup> Explicaciones, p. 2.

<sup>6</sup> Denuncia, p. 1.



10. Por su parte, Mercado Libre alega en sus explicaciones que los términos y condiciones del servicio de la “Campaña Publicitaria”, incluyendo el periodo de prueba gratuito de 7 días, se encontraban abiertamente publicados en su plataforma y puestos a consideración de sus usuarios. Asimismo, afirma que 36 usuarios ecuatorianos se suscribieron a dicho servicio –incluyendo el Sr. Guerrero Vergara–, el mismo que se materializó a favor de este por referencia al número de visitas registradas de sus publicaciones.

11. Sin perjuicio de sus argumentos, Mercado Libre manifiesta en sus explicaciones que decidió voluntariamente otorgar a favor del Sr. Guerrero Vergara el valor de USD 841,12, cobrados por los servicios de la “Campaña Publicitaria” ofrecidos a favor de este.

12. El artículo 26 de la LORCPM establece la prohibición de los actos desleales, cualquiera que sea la forma que adopten, cuando impidan, restrinjan, falseen o distorsionen la competencia, atenten contra la eficiencia económica, o el bienestar general o derechos de los consumidores o usuarios. A fin de determinar la competencia de la SCPM para la investigación y sanción de actos desleales, es necesario determinar: (i) la existencia de un ilícito de deslealtad, (ii) realizado en ejercicio de actividades económicas, que (iii) represente una afectación al orden público económico<sup>7</sup>. Dichos elementos deben ser previsible razonablemente, aun de forma preliminar, para que sea pertinente el inicio de una investigación por una supuesta infracción de deslealtad.

13. En el presente caso, el denunciante manifestó sentirse víctima del “abuso y mal servicio al cliente” por parte de Mercado Libre, en virtud de la relación contractual originada por la oferta del servicio de “Campaña Publicitaria”. En su Denuncia, además de la mención al artículo 26 de la LORCPM, se refiere al artículo 81 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, relativo a la competencia de la Defensoría del Pueblo para conocer sobre las quejas por violaciones a los derechos del consumidor; y, sobre la base del supuesto abuso y transgresión a sus derechos como consumidor, solicita la restitución de los valores que le fueran cobrados por el servicio de “Campaña Publicitaria”.

14. Precisamente, de los hechos expuestos por las partes y contenidos en los apartados anteriores, se desprende la existencia de una controversia en la relación entre Mercado Libre y el Sr. Guerrero Vergara (productor-consumidor), aislada, reconocida por Mercado Libre y estrictamente particular entre las partes. En el expediente se tiene constancia que, en virtud de esta controversia, el denunciante mantuvo contacto con servicio al cliente de Mercado Libre, pero cuyo resultado fue insatisfactorio a sentir de aquel. Producto de su descontento, denuncia a esta Institución la supuesta actuación desleal de Mercado Libre. Sin embargo, esta Superintendencia no tiene competencia para pronunciarse sobre lo adecuado u oportuno del servicio al cliente que pudieren tener los operadores económicos.

---

<sup>7</sup> Ver *Guía de aplicación de las conductas desleales contenidas en la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado* (2020), Superintendencia de Control del Poder de Mercado. Disponible en: <https://www.scpm.gob.ec/sitio/wp-content/uploads/2020/05/Gui%CC%81a-de-pra%CC%81cticas-desleales-20.5.2020.pdf>



15. La controversia denunciada por el Sr. Guerrero Vergara, vista la naturaleza de la misma, no puede categorizarse como un acto desleal, pues no refleja un ejercicio deshonesto constitutivo de su actividad comercial, sino simplemente un incidente. Dicho sea de paso, visto que los términos y condiciones del servicio “Campaña Publicitaria” se encontraban a disposición de los usuarios previo a su contratación, tampoco puede preverse la existencia de un acto engañoso por parte de Mercado Libre.

16. La Denuncia no hace referencia a una afectación al mercado en el que operan él o Mercado Libre, sino única y estrictamente al perjuicio particular sufrido en razón de la controversia. Mercado Libre afirmó en sus explicaciones que, en el mercado ecuatoriano, únicamente 36 usuarios hicieron uso del servicio “Campaña Publicitaria”, por lo que se descarta la posibilidad de una afectación al orden público económico en razón de verse afectados un elevado número de consumidores.

17. Si bien el denunciante afirma que Mercado Libre ha sido abusivo e incurrido en actos desleales valiéndose de su supuesto poder de mercado en el mercado de plataformas digitales de comercio electrónico, tal situación –aun si se comprobara– no dirime la pretensión de interés estrictamente particular buscada por el Sr. Guerrero Vergara.

18. En este punto, el denunciante revela su confusión respecto de las competencias propias de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado, con las de la Defensoría del Pueblo. La primera vela por la defensa de la libre competencia, en busca de mercados eficientes que conlleven al bienestar del consumidor. La SCPM no dirime controversias en las que se discutan intereses eminentemente particulares (como es el caso), sino cuando estas afecten el interés público referido. En razón de ello, la SCPM no tiene facultad para ordenar el resarcimiento de daños o la devolución de valores que competen a intereses particulares.

Por otra parte, la Defensoría del Pueblo sí cuenta con competencias para atender y pronunciarse sobre las quejas y reclamos que presenten los consumidores (en sus relaciones individuales entre productor-consumidor) respecto a violaciones a sus derechos como tales. Siguiendo el procedimiento previsto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, y presidido por la Defensoría del Pueblo, es posible para los consumidores obtener el resarcimiento de los daños sufridos por probadas violaciones a sus derechos.

En consideración de lo expuesto, en uso de mis atribuciones y facultades legales, con arreglo a los artículos 56 y 57 de la LORCPM,

## **RESUELVO**

**ÚNICO.** ARCHIVAR la denuncia presentada por el señor Xavier Guerrero Vergara, el 2 de octubre de 2020, por no existir mérito para el inicio de la investigación.

NOTIFÍQUESE a las partes en los correos electrónicos que hayan señalado para el efecto.



ACTÚE como secretario de sustanciación del presente expediente la funcionaria Milka Nazareno Suárez.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.**

/f/

Darío Vidal Clavijo Ponce  
**INTENDENTE REGIONAL**